
Hubungan antara *Quality of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul

Maulana Ikhsan Tantu^{1*} & Siti Mulyani¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

*maulana1700013216@webmail.uad.ac.id

ABSTRACT

Abstract - This study aims to determine the relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior in Regional Secretariat Employees of Bantul Regency. The research subject is the Regional Secretariat of Bantul Regency. This research method uses quantitative research methods, data collection is taken using the Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior scale. The data analysis technique in this research is using product moment analysis technique with the help of SPSS 16.00 For Windows program. Product moment correlation analysis resulted (r) of 0.498 with a significance level of 0.000 with $p < 0.001$ which means that there is a very significant positive relationship between Quality of Work Life and organizational citizenship behavior, so the hypothesis in this study is declared accepted. Based on the results of the study, it was concluded that there was a very significant positive relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior in Regional Secretariat Employees of Bantul Regency. Quality of Work Life contributed 24.8% to Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: organizational citizenship behavior, quality of work life

ABSTRAK

Abstract - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Quality of Work Life dengan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Subjek penelitian adalah Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, pengumpulan data diambil dengan menggunakan skala Quality of Work Life dan Organizational Citizenship Behavior. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis product moment dengan bantuan program SPSS 16.00 For Windows. Analisis korelasi product moment menghasilkan (r) sebesar 0,498 dengan taraf signifikansi 0,000 dengan $p < 0,001$ yang berarti ada hubungan positif yang sangat signifikan antara Quality of Work Life dengan organizational citizenship behavior, maka hipotesis pada penelitian ini dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara Quality of Work Life dengan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Quality of Work Life memberikan sumbangan sebesar 24,8% Organizational Citizenship Behavior.

Kata kunci: organizational citizenship behavior, quality of work life

Pendahuluan

Organisasi sektor publik, yaitu organisasi pemerintah yang digambarkan sebagai non-produktif dan organisasi yang tidak efisien. Citra negatif organisasi sektor publik tersebut muncul sebagai konsekuensi dari rendahnya kinerja organisasi sektor publik, peningkatan kinerja sektor publik dapat dilakukan dengan memanipulasi motivasi dimensi pegawai pelayanan publik (Komalasari dkk, 2009). Di Kabupaten Bantul, organisasi pelayanan yang berkaitan dengan teknis administrasi seluruh perangkat yang berada dalam pemerintahan daerah, disebut sekretariat daerah.

Sekretariat Daerah Kabupaten atau Kota adalah salah satu perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati atau Wali Kota dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administratif dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati atau Wali Kota (Pasal 29 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016). Tugas karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul sering berhubungan dengan pelayanan publik, dalam hal ini pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka, diperlukan perilaku keterbukaan untuk bekerja sama dengan pegawai lainnya, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi aktif, serta menggunakan waktu kerja secara efektif (Darto, 2014). Berdasarkan hal tersebut, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi nilai penting yang harus dimiliki pada setiap pegawai sekretariat daerah. Di samping itu perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, akan membuat pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan menaikkan kinerja organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB), adalah sebuah perilaku positif yang dikerjakan oleh individu secara bebas dari ketentuan dan kewajibannya dengan tujuan membantu orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (Bateman & Organ, 1983). Sekretariat daerah sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik membutuhkan pegawai yang memiliki perilaku kooperatif dan bersedia memberikan waktu lebih di luar waktu kerja untuk melayani kebutuhan perangkat daerah. Berkaitan dengan hal tersebut maka diperlukan perilaku pegawai yang bersedia bekerja melebihi waktu kerja saat dibutuhkan. Pegawai yang bersedia melakukan pekerjaan diluar *job description* tanpa mengharapkan suatu pujian, imbalan berupa materi maupun non materi dan dilakukan dengan sukarela dan penuh keikhlasan. Perilaku tersebut sering disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Safitri & Soliha, 2019).

Organ (1988) berpendapat bahwa ada lima dimensi dalam OCB, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy*, dan *sportsmanship*. Pertama, *altruism* mengacu pada perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang sedang mengalami kesusahan tanpa memikirkan imbalan atau keuntungan pribadi. *Courtesy* adalah perilaku karyawan yang saling menghormati serta memperhatikan orang lain, dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja. *Conscientiousness* adalah perilaku yang merupakan kewajiban suatu karyawan atau perilaku sukarela yang melebihi harapan organisasi. *Sportsmanship* adalah perilaku pada karyawan dalam menimbulkan perilaku yang positif di situasi yang kurang ideal di dalam organisasi. Terakhir, *civic virtue* adalah perilaku karyawan yang terlibat secara konstruktif serta bertanggung jawab dalam perkembangan kehidupan organisasi. Lebih lanjut Organ (1988) juga mengemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditampilkan seseorang dapat dilihat dari kelima dimensi tersebut. Jika setiap karyawan menampilkan kelima dimensi tersebut dalam melakukan

pekerjaan, berarti karyawan tersebut memiliki skor yang tinggi, namun jika ada salah satu atau beberapa dari kelima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan yang tidak ditampilkan atau diperlihatkan oleh karyawan dalam bekerja, berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang rendah terdapat pada karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada delapan Kasubag di delapan bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul diperoleh hasil dari lima dimensi *organizational citizenship behavior* meliputi *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditemukan masalah-masalah yang diindikasikan timbul akibat kurangnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu masih ada karyawan yang terlambat masuk kerja, mangkir saat jam kerja, kurang aktif dan bermalas-malasan dalam kerja, komplain terhadap pekerjaan dan tidak menerima teguran ketika melakukan kesalahan. Permasalahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dan menghambat tercapainya tujuan organisasi. Diharapkan organisasi harus mampu mengendalikan dan mengelola SDM yang sudah ada di dalamnya dengan baik serta membuat kondisi lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi. Salah satu cara untuk meningkatkan *organizational citizen behavior* dapat dilakukan organisasi dengan menjaga *quality of work life* serta mengusahakan pada karyawan agar bersedia memberikan sumbangan secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi (Prujit, 2013).

Menurut Smith dan Louis (1991) *Quality of Work Life* adalah sejauh mana seorang karyawan puas dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaan mereka melalui partisipasi di tempat kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Cascio (2006) mengemukakan bahwa *Quality of Work Life* merupakan persepsi karyawan bahwa mereka merasa aman, relatif puas dan dapat berkembang sebagai manusia seutuhnya. *Quality of work life* ditentukan oleh kompensasi yang diterima karyawan, kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi, keamanan kerja, desain kerja dan kualitas interaksi antar anggota organisasi (Riggio, 2009). Di samping itu, Robbins (2002) *quality of work life* menggambarkan suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme sedemikian rupa sehingga para karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan.

Menurut Swamy dkk (2015) *Quality of work life* memiliki 9 dimensi, yaitu lingkungan kerja, budaya dan iklim organisasi, hubungan dan kerja sama, pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan penghargaan, fasilitas, kepuasan kerja dan keamanan kerja, otonomi kerja, dan kecukupan sumber daya. Pertama, lingkungan kerja merupakan suatu wadah di mana seseorang bekerja yang mencakup lingkungan sosial dan profesional karyawan. Budaya organisasi adalah perangkat sistem yang merupakan bagian dari nilai, visi, norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah yang terdapat di dalam organisasinya, sedangkan iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi yakni sebagai individual atau kelompok serta berhubungan dengan organisasi. Hubungan dan kerja sama merupakan bentuk komunikasi antara manajemen dan karyawan. Pelatihan dan pengembangan adalah kegiatan yang dibuat organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dan kelompok serta mengembangkan keterampilan yang

dimiliki oleh karyawan. Kompensasi dan penghargaan merupakan faktor motivasi, seseorang yang bekerja dengan baik dan melakukannya secara optimal. Fasilitas memainkan peran utama dalam memuaskan kebutuhan fisik dan emosional para karyawan seperti fasilitas layanan, makanan, transportasi, keamanan, dan sebagainya. Kepuasan dan keamanan kerja dipengaruhi oleh desain pekerjaan dan pekerjaan yang dapat memberikan keamanan kepada karyawan merupakan suatu nilai tambahan dalam meningkatkan kualitas kinerja. Otonomi kerja mengacu pada kebebasan yang diberikan pada karyawan untuk mengambil keputusan. Terakhir, kecukupan sumber daya berkaitan dengan waktu dan peralatan yang cukup, informasi yang memadai dan bantuan untuk menyelesaikan tugas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Asgari dkk (2012) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *quality of work life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *quality of work life* yang tinggi akan menghasilkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Ketika *organizational citizenship behavior* tercapai tinggi kemungkinan karyawan memiliki perilaku positif untuk berbicara tentang organisasi, kesediaan dalam membantu individu lain, serta melakukan pekerjaan yang melebihi perkiraan normal. (Asgari dkk, 2012). Sejalan dengan hal tersebut, Harahap (2014) pun berpendapat bahwa Semakin positif dan tinggi *quality of work life* karyawan dalam organisasi, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan dalam organisasi juga akan meningkat. Meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, diharapkan juga mampu meningkatkan produktivitas organisasi atau instansi, baik bagi karyawan yang merupakan modal penting suatu organisasi, dan bagi organisasi atau instansi agar dapat bersaing ditengah maraknya era globalisasi seperti sekarang ini serta dapat berkembang untuk mencapai tujuan organisasi.

Penelitian mengenai hubungan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan sekretariat daerah masih jarang dilakukan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti (2015) mengkaji hubungan religiusitas dan kualitas kehidupan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Penelitian yang mengkaji mengenai hubungan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* pernah dilakukan sebelumnya, akan tetapi dilakukan pada karyawan PT. Pos Indonesia yang berlokasi di Medan. Oleh karena itu, riset mengenai hubungan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan sekretariat daerah di Kabupaten Bantul penting untuk dilakukan.

Kossen (1986) berpendapat bahwa *quality of work life* mengacu pada seberapa efektifnya organisasi memberikan respon terhadap kebutuhan-kebutuhan karyawan. Adapun dimensi *quality of work life* yang diharapkan oleh para karyawan diantaranya adalah kompensasi yang memadai dan wajar, kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia, kesempatan untuk pertumbuhan dan jaminan yang sinabung, perasaan termasuk dalam suatu kelompok, hak-hak karyawan, pekerjaan dan ruang kerja secara keseluruhan, dan relevansi sosial pekerjaan terhadap kehidupan pekerja (Kossen, 1986).

Kondisi ketika kebutuhan karyawan terpenuhi dan karyawan merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan atau organisasi, maka karyawan tersebut akan berkontribusi

lebih dalam organisasi sebagai bentuk balas budi karena telah diperlakukan baik oleh organisasi (Prastio dkk, 2017) Karyawan yang terdorong untuk memiliki kecenderungan berkorban lebih pada perusahaan disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini juga dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) yang mengatakan bahwa kepuasan terhadap *quality of work life* adalah penentu utama *organizational citizenship behavior* dari seorang karyawan.

Penelitian mengenai hubungan *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* masih perlu eksplorasi lebih lanjut terutama dalam konteks pada karyawan sekretariat daerah. Maka, penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan Antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Sekretariat Daerah Bantul. Berdasarkan tujuan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

Metode Penelitian

Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian ini terdiri dari 65 orang pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Metode sampling yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi yang berjumlah 162 orang dengan menggunakan cara mengundi bagian di setiap instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

Alat Pengambilan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala . Pengukuran variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan skala *organizational citizenship behavior* yang berdasar pada lima dimensi, yaitu *altruism*, *Courtesy*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Civic Virtue* yang dimodifikasi Sharma & Jain (2016). Skala ini terdiri dari 50 aitem dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri lima pilihan jawaban. Indeks daya beda aitem skala ini bergerak dari 0,475 sampai dengan 0,818 dan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,953. Pengukuran variabel *quality of work life* menggunakan *Quality of Work Life Scale* yang disusun berdasar pada dimensi yang dikemukakan oleh Swammy dkk (2015), yaitu lingkungan kerja, budaya dan iklim organisasi, hubungan dan kerja sama, pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan penghargaan, fasilitas, kepuasan kerja dan keamanan kerja, otonomi kerja, dan kecukupan sumber daya. Skala ini terdiri dari 27 aitem dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri lima pilihan jawaban. Indeks daya beda aitem skala ini bergerak dari 0,528 sampai dengan 0,802 dan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,963.

Hasil

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis *product moment*. Sebelum dilakukan analisis dengan menggunakan analisis *product moment*, terlebih dahulu dilakukan dua uji asumsi yaitu uji normalitas dan uji linearitas.

Uji Asumsi

Hasil uji normalitas diperoleh signifikansi (p) sebesar 0,126, maka signifikansi (p) > 0,05 dengan skor 1,175, dapat disimpulkan bahwa residual data memenuhi asumsi dan berdistribusi normal. Hasil uji linearitas antara variabel *Quality of Work Life* dengan *organizational citizenship behavior* menunjukkan nilai $F_{Deviation From Linearity}$ sebesar 1,615 ($p > 0,05$) dengan taraf signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) artinya hubungan kedua variabel dapat dikatakan linear.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	R	Signifikansi	Ket
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan <i>Quality of Work Life</i>	0,498	0,000	Hipotesis Diterima

Hasil korelasi antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Quality of Work Life* diperoleh nilai koefisien korelasi $r_{xy} = 0,498$ dengan taraf signifikansi (p) = 0,000 ($p < 0,01$). Berdasarkan hasil analisis data menggunakan teknik *product moment* dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima yaitu terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Quality of Work Life* pada pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Artinya semakin tinggi *Quality of Work Life* maka semakin tinggi juga *Organizational Citizenship Behavior*.

Sumbangan efektif bertujuan untuk mengetahui sumbangan variabel bebas yaitu *Quality of Work Life* terhadap variabel tergantung yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi kemudian dikalikan 100%. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis di atas maka dapat diketahui sumbangan efektif *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar $= (0,498)^2 \times 100\% = 24,8\%$, sedangkan sisanya ($100\% - 24,8\% = 75,2\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada faktor lain di luar *Quality of Work Life* yang dapat mempengaruhi sumbangan efektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *quality of work*

life dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Oleh karena itu, hipotesis penelitian dapat diterima.

Hasil tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asgari et al., (2012) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior*. Dalam hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki *quality of work life* yang tinggi akan berhasil menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior*, karena kemungkinan yang lebih besar memiliki perilaku positif untuk berbicara tentang organisasi, kesediaan dalam membantu individu lain, serta melakukan pekerjaan yang melebihi perkiraan normal. Hasil serupa juga sejalan dengan hasil penelitian Aini (2012) yang menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior*. Keberhasilan dalam menciptakan *quality of work life* juga akan berdampak positif bagi organisasi, seperti dapat meningkatkan produktivitas karyawan, serta meningkatkan kualitas kerja, dan menurunkan tingkat absensi. Serta Arintha & Novliadi (2015) dalam hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada karyawan di sekeretariat daerah kabupaten bantul, bahwa aspek-aspek *quality of work life* yaitu lingkungan kerja dan fasilitas karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya dan fasilitas yang diberikan oleh instansi sehingga membuat karyawan semangat dan konsentrasi dalam bekerja, begitu juga imbalan atau kompensasi yang diterima sesuai dengan beban kerja yang dilakukan, serta keamanan kerja yang sangat diperhatikan instansi untuk menjaga kenyamanan para karyawannya dalam melaksanakan tugas. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan terkait *quality of work life* pada Karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul masih tergolong positif. Menurut Asgari dkk., (2012) mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki *quality of work life* yang tinggi akan berhasil menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior*, karena kemungkinan yang lebih besar memiliki perilaku positif untuk berbicara tentang organisasi, kesediaan dalam membantu individu lain, serta melakukan pekerjaan yang melebihi perkiraan normal, oleh karena itu *quality of work life* penting dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan penjelasan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* memiliki hubungan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul tidak hanya dipengaruhi oleh *quality of work life* namun dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Penelitian ini memiliki limitasi pengisian kuesioner yang diluar kendali peneliti karena peneliti tidak bisa mengambil dan memantau secara langsung pengisian kuesioner (*booklet*) yang diberikan karena harus menunggu setelah 3 hari untuk diisi oleh beberapa pegawai yang pada saat peneliti datang mungkin sedang sibuk dengan pekerjaannya sehingga peneliti tidak bisa melihat langsung ketika pegawai melakukan pengisian pada kuesioner.

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa *quality of work life* berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*. Individu yang memiliki kualitas kehidupan pekerjaan

yang baik akan lebih terdorong untuk secara sukarela berkorban lebih pada perusahaan. Hasil penelitian ini bermanfaat secara teoritis dalam memahami permasalahan *organizational citizenship behavior* dan manfaat praktis dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengoptimalkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Sekretariat Daerah Bantul.

Acknowledgement

Tuliskan di sini bila penulis memerlukan ucapan terimakasih secara khusus atau *acknowledgement* terhadap pemberi hibah atau pihak terkait dengan penelitian.

Daftar Pustaka (APA 7th Edition)

- Aini, F. A. F., Hardjajani, T., & Priyatama, A. N. (2013). Kualitas interaksi antara atasan-bawahan dan quality of work life dengan organizational citizenship behavior karyawan pt. air mancur palur karanganyar. Di akses pada 24 maret (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/viewFile/13838/1-3411>).
- Asgari, M. H., Taleghani, M., & Abadikhah, S. (2012). The Relationship between Quality of Working Life with Organizational Citizenship Behavior of Office of Education Staff in Rasht City. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(4), 3547–3551
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee “Citizenship.” In *Academy of Management Journal* (Vol. 26, Nomor 4, hal. 587–595). <https://doi.org/10.5465/255908>
- Cascio, W. F. (2006). *Managing Human Resources: productivity, quality of work life, profits* 7th Edition Tata McGraw-Hill. *Abnormal and Social Psychology*, 62, 401–407. <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/6473908/583915094.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1553144068&Signature=IMuRJz7nAsTdmBELlzIloy3%2FEAM%3D&response-content-disposition=inline%3B>
- Darto. M. (2014). Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik : Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(4), 10-34.
- Harahap, J. K. N. (2014). Pengaruh Quality of Work Lifeterhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Komalasari, P. T., Nasih, M., & Prasetyo, T. (2009). *Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 2 No 2
- Kossen, S. (1986). *Aspek Manusiawi dalam Organisasi* -ed 3 . Jakarta: Erlangga
- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S. & Rashmi, S. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8 (2), 281-300.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, Ma: Lexington Books.
- Prasetyo, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32 - 38

-
- Prujit, H. (2013). Performance and Quality of Work Life. *Journal Organizational Change Management*. Vol. 13. P.389-400.
- Riggio, R. E. (1990). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. Illinois : Scott, Foresman, and Company.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2008). *Perilaku organisasi: Organizational behavior - Edisi ke-12*. Alih bahasa: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, A. E., & Soliha, E. (2019). *Resistance to Change Sebagai Pemoderasi Pengaruh Servant Leadership dan Pemberdayaan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. <https://unisbank.ac.id/7678/>
- Smith, B. A., Louis, K. S., & Smith, B. A. (1991). Restructuring, Teacher Engagement and School Culture: Perspectives on School Reform and the Improvement of Teacher's Work¹. In *School Effectiveness and School Improvement* (Vol. 2, Nomor 1, hal. 34-52). <https://doi.org/10.1080/0924345910020104>
- Susanti, R. (2015). Hubungan religiusitas dan kualitas kehidupan kerja dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 94-102